

# **Investigación e Innovación Educativa en Docencia Universitaria. Retos, Propuestas y Acciones**

**Edición de.**

Rosabel Roig-Vila  
Josefa Eugenia Blasco Mira  
Asunción Lledó Carreres  
Neus Pellín Buades

**Prólogo de.**

José Francisco Torres Alfosea  
Vicerrector de Calidad e Innovación Educativa  
Universidad de Alicante

Edición de:

Rosabel Roig-Vila  
Josefa Eugenia Blasco Mira  
Asunción Lledó Carreres  
Neus Pellín Buades

© Del texto: los autores (2016)

© De esta edición:

Universidad de Alicante  
Vicerrectorado de Calidad e Innovación educativa  
Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) (2016)

ISBN: 978-84-617-5129-7

Revisión y maquetación: Neus Pellín Buades

## **Adaptación del alumnado al contexto universitario y el papel mediador del docente como optimizador**

C. González Gómez, M. T. Tortosa Ybáñez, M. Menchén Aparicio, C. González Maciá, M. Vicent Juan, B. Delgado Domenech, R. Gilar Corbi, M. C. Martínez Monteagudo, A. Veas Iniesta, L. López Meseguer y L. Díaz Reinosa

*Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica  
Universidad de Alicante*

### **RESUMEN**

A partir de la realidad que nos describe el alumnado de nueva incorporación al mundo universitario nos planteamos reflejar una vivencia educativa y psicosocial a la que se enfrenta en su entrada a la universidad, y que también experimenta buena parte del alumnado de la Facultad de Educación. El objetivo inicial se focaliza en plasmar la visión que nos aporta el alumnado desde diferentes ópticas así como la descripción de todas aquellas necesidades que experimenta en su nueva incorporación a los estudios universitarios. Además se realiza una valoración respecto a la adecuación de los diferentes recursos que nuestra Universidad pone a su alcance. Se trata de herramientas que contemplan tanto su desarrollo educativo-formativo, como la optimización de habilidades comunicativas y sociales (PAT, el CAE y el servicio de la tutora de Mediación). En este trabajo se describe la experiencia que se inició el curso pasado y que ha tenido continuidad durante este mismo curso. Los resultados iniciales apuntan hacia un mayor conocimiento de los diferentes recursos que la institución pone al alcance del universitario, una mejor adecuación de la utilización de los mismos así como la búsqueda de estrategias personales que posibiliten la optimización en la adaptación al mundo universitario.

**Palabras clave:** mediación, adaptación, tutoría, docente mediador, estrategias personales

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Cuestión.

Este trabajo forma parte de uno de los proyectos de redes aprobados en la Convocatoria 2015-2016 que anualmente publica el Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad, y el Instituto de Ciencias de la Educación, ICE, de la Universidad de Alicante, véase BOUA, 2015.

La coordinación del proyecto se lleva a cabo por la profesora titular, Carla González Gómez, del Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica, de la Facultad de Educación. La línea del proyecto se incluye en la Modalidad III, Redes de Investigación en docencia universitaria de tramos de preparación de entrada a la Universidad, que tal y como plantea la Convocatoria su objetivo primordial es el *fomento de la coordinación y el trabajo en equipo entre docentes de distintas áreas y/o etapas educativas que promuevan acciones conjuntas: de investigación en el diseño y planificación de propuestas de enseñanza-aprendizaje, de mejora de la coordinación entre enseñanzas en la adaptación del estudiante de nuevo acceso al Grado y su seguimiento en el proceso, para una mejor conceptualización, comprensión y caracterización de la titulación a la que se opte.*

El título del proyecto es **“Adaptación del alumnado al contexto universitario y el papel mediador del docente como optimizador: La tutoría y la mediación dos herramientas clave.**

La idea de llevar a cabo esta investigación surge a partir de la percepción que tiene un grupo de profesores respecto a una situación específica que se da en la Facultad de Educación.

La observación de la realidad que se vive durante el curso 2014-15 deriva en un planteamiento inicial que se inició el curso pasado y que continúa en el curso presente y que pretende identificar la eficacia de la actuación de la Tutora de mediación en su actuación como intermediaria en un proceso de conciliación entre alumnado y profesorado

Interesa averiguar la percepción que tiene tanto el profesorado como el alumnado directa o indirectamente afectado por la situación experimentada, así como la búsqueda, a través de la mediación, de una solución hacia la optimización de unos y otros a la problemática surgida.

## 1.2 Revisión de la literatura.

La revisión de la literatura nos ha permitido comprobar que cuando se habla de Mediación se presentan estudios realizados en Centros educativos de enseñanzas no universitarias, procesos de mediación planificados ante desencuentros entre alumnos o entre alumnos y docentes. Por lo que respecta al ámbito universitario la mediación se centra en las tareas de resolución de conflictos que pasan por el defensor universitario pero no en una búsqueda de acuerdos cuyo objetivo principal sea la mejora en la adaptación del alumnado de nueva incorporación al sistema universitario.

Ahora bien, conviene partir de una serie de consideraciones en las que se asientan nuestra investigación, desde nuestra propuesta se opta por la mediación a través de la Tutora de Mediación como principal herramienta de actuación, siendo una de sus principales características la búsqueda de una implicación activa de docentes y discentes a lo largo del proceso.

No debemos perder de vista que la solución o gestión del conflicto se basa en la idea de que todos ganan y nadie pierde (Torrego, 2004, Prada y López, 2007). Siendo los verdaderos protagonistas las dos partes que de alguna manera a primera vista están enfrentadas y depende de ellas el poder llegar a una solución del conflicto inicial.

El mediador debe posibilitar el entendimiento acercando posturas, relajando exigencias, consiguiendo un mayor acercamiento, favoreciendo, en definitiva, un lugar común satisfactorio y aceptado como justo por todos y en las que ambas partes se encuentren a gusto y reconocidas (Alonso, 2013).

Cuando utilizamos el término mediación tenemos en mente la aparición de un conflicto entre dos partes, lo asociamos a la búsqueda de resolución de conflictos y, por supuesto, a una apuesta de todos los implicados en la situación por resolver el problema. Lo que nos deriva a incluir en esa conceptualización un componente imprescindible en su eficiencia, se trata del componente actitudinal que, de alguna manera, asegure la viabilidad del proceso de resolución. Es decir, una postura que realmente busca una solución y que en principio está abierta a posibles alternativas de solución (González, Tortosa, Gonzálvez, Martínez, Vicent, Delgado, Ibáñez, López, Menchén, Algarra, Gilar y Sánchez, 2016).

El proceso de mediación deberá diseñarse en base a dos características que la hacen posible, se trata de la voluntariedad de los participantes por conseguir un consenso

y de la empatía en las dos partes implicadas, éstas deberán ser las características imprescindibles en todo proceso de mediación. Voluntariedad de ambas partes de intentar llegar a una vía de solución y empatía que lleve a entender la posición desde el otro punto de vista. Sin duda, asegura la efectividad del proceso un obligado cambio de perspectiva de cada una de las partes intentando situarse cada uno en la posición del otro, con la finalidad de empatizar con la otra parte.

Asociado al término mediación se emplean conceptos tales como: escucha activa, empatía, lenguaje no verbal (incluye desde la actitud personal del mediador simpatía, cercanía, comprensión de los problemas, etc. hasta el lugar donde se lleva a cabo la misma), distinción entre posición e interés y la negociación. Se trata de hacer cesiones y obtener a cambio contraprestaciones equivalentes. Pero para que realmente funcione debemos asegurarnos de que se despliegan una serie de habilidades sociales y psicológicas que faciliten realmente un acuerdo entre las partes, un proceso de mediación eficaz.

### 1.3 Propósito.

La incorporación al mundo universitario, aumenta, en muchos casos de manera considerable, el nivel de exigencia por lo que respecta a su autonomía y auto-regulación en la adquisición de sus aprendizajes, temporalización y planificación de actividades académicas.

Nuestro objetivo se centra en averiguar qué percepción tiene el alumnado respecto a este nuevo reto y cómo lo ven algunos de los docentes que desarrollan su docencia en los primeros cursos.

Para ello nos hemos centrado en una experiencia desarrollada en la Facultad de Educación cuya principal finalidad es mediar entre el alumnado y el equipo de docentes para facilitar la adquisición, por parte del alumnado, de las competencias asignadas a cada una de las materias (asignaturas) de estudio a desarrollar en el primer año de Grado.

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1. Descripción del contexto y de los participantes**

Nuestra investigación se contextualiza en la Facultad de Educación. Se focaliza en el periodo de adaptación del alumnado de nueva incorporación para los estudios de Grado de Maestro en Educación Infantil y Grado de Maestro en Educación Primaria

Nos interesa recabar información acerca de cómo afronta el alumnado de nueva incorporación el proceso de adaptación a este nuevo contexto socio-académico y el tipo de respuesta que se da desde la institución, por un lado, y desde el equipo docente, por el otro, con objeto de facilitar la adecuación del alumnado a las demandas, exigencias, expectativas que el contexto universitario les plantea para su éxito académico, su adaptación social y su preparación profesional.

Partiendo de estas consideraciones surge el planteamiento de nuestra investigación una vez se recoge por parte de varios docentes una percepción común referente a la incorporación de nuestro alumnado al mundo universitario que tiene que ver con un sentimiento de desubicación, de falta de puntos de apoyo o referencia.

El propio alumnado destaca que la entrada en la universidad implica un esfuerzo por su parte para familiarizarse con un sistema de funcionamiento totalmente diferente al que estaban acostumbrados. En este sentido y simplificando mucho la situación se debe adaptar a, como mínimo, tres grandes retos. Por un lado, se le exige que sea capaz de acceder a una gran cantidad de información que les llega por diferentes canales, lo que implica conocer los diferentes canales de información y recopilar lo esencial, tanto para su funcionamiento como para el desarrollo de sus aprendizajes.

Además, aumenta, en muchos casos de manera considerable, el nivel de exigencia por lo que respecta a su autonomía y auto-regulación en la adquisición de sus aprendizajes, temporalización y planificación de actividades académicas.

En este nuevo ámbito deja de tener una supervisión de un tutor-ra como punto de referencia al que pueda acudir para su orientación, tanto para temas de adquisición de competencias asociadas al desarrollo de las diferentes asignaturas en las que está matriculado-a, como para otro tipo de inquietudes que le puedan surgir en el proceso de incorporación.

Pero no partimos de cero, es cierto que ya se han puesto en marcha algunas herramientas al servicio del alumnado, algunos protocolos que puedan acompañar su camino y algunos servicios a los que se puedan dirigir para plantear sus necesidades.

Detectadas las principales necesidades que el alumnado va a tener que ir solventando a lo largo de su paso por los diferentes estudios y lo más pronto posible, se han establecido una serie de servicios en nuestra universidad, a los que el alumnado libremente puede acudir, que permiten ir apoyando y orientando el paso de nuestro alumnado por el entramado universitario.

De las tres alternativas de servicios dirigidos al alumnado, independientes pero a la par complementarias, centramos nuestro trabajo de forma específica en la experiencia que ha tenido lugar en nuestra Facultad con la implantación de la figura de la Tutora de Mediación. El estudio del proceso seguido así como la constatación de su eficacia y la percepción que el alumnado ha expresado a lo largo del primer curso de su implantación se recogen en el trabajo que se desarrolla a continuación.

Con objeto de analizar lo que ha supuesto en nuestra Facultad la incorporación de este servicio de atención personalizada al alumnado, se ha constituido un grupo de investigación formado por un total de 8 profesores y 3 alumnas y 1 compañero PAS.

En cuanto a los profesores que han formado parte del equipo hay que aclarar que todos ellos forman parte también del Programa de Acción tutorial (PAT) de nuestra Facultad y que imparten docencia en los diferentes cursos de los estudios de Grado de Maestro de Educación Infantil y de Maestro de Educación Primaria. Una de las profesoras es además la persona que se encarga del servicio de Tutora de Mediación.

Por lo que respecta al alumnado se trata de tres alumnas, 2 de ellas están cursando segundo curso de GMEI y una cuarto curso de GMEI.

## 2.2. Materiales

La incorporación al proceso de Mediación se hace a partir de un cuestionario de solicitud. El alumnado solicita una modificación en su matrícula por diferentes motivos, una vez estudiado su caso y únicamente cuando no se le puede conceder, administrativamente hablando, lo que pide se le informa de que tiene a su disposición la atención personalizada de la tutora de Mediación.

Conviene aclarar, que la incorporación al programa de Mediación de la mano de la Tutora de Mediación no conlleva modificación alguna en su matrícula sino acuerdos que hacen posible que el alumnado pueda asumir el desarrollo adecuado de las diferentes asignaturas en las que se ha matriculado o en algún caso muy extremo la renuncia a la misma.



En un principio el objetivo fundamental era el de establecer una mediación favorable a ambas partes implicadas, es decir, un punto de acuerdo entre el profesor de la materia y el alumno-a que no puede asistir a la docencia en el horario asignado en su matrícula inicial. Se trata de asegurar, en la medida de lo posible, la adquisición de las competencias requeridas en las asignaturas afectadas para cada uno de los casos.

Para tal propósito se contactaba con el alumno-a para determinar las posibles alternativas con las que podíamos contar para mejorar la situación. A continuación se establecía contacto con el profesorado responsable de la evaluación de las asignaturas y se pactaba con ellos otras formas posibles de abordar el desarrollo y evaluación de la asignatura compatible con la problemática del alumnado.

### 2.3. Instrumentos

Para recoger la información respecto a las necesidades del alumnado, la descripción de su situación y las posibilidades de actuación, se utilizó una entrevista semi-estructurada en la que además se daba información al alumno-a de las diferentes alternativas.

Posteriormente se contactaba con el profesorado afectado también mediante una entrevista en la que por un lado se le informaba de la situación, se repasaban los criterios establecidos en la Guía de la asignatura afectada y se le pedía posibles vías de actuación al respecto.

### 2.4. Procedimientos

El criterio inicial a partir del cual el alumno o alumna podía acudir a la Tutora de Mediación era haber solicitado oficialmente un cambio de matrícula por los cauces administrativos y por lo tanto adjuntar la justificación documentada de dicha solicitud. Solamente cuando la solicitud, una vez estudiadas las distintas posibilidades por los responsables correspondientes, no se podía llevar a cabo se le facilitaba el contacto con la Tutora de Mediación.

Una vez se le facilitaba el contacto con la Tutora de Mediación, y en el caso que así lo considerara el interesado, se ponía en contacto para la búsqueda de una resolución factible.

Se establecía una entrevista con el alumnado para recoger información particular y acordar las posibles vías de solución. A continuación se contactaba con los profesores implicados para informarles de la situación y acordar con ellos alternativas de respuesta, compromisos por ambas partes, criterios de evaluación y seguimiento del proceso

acordado. A partir de ahí se establecían los acuerdos entre ambas partes y se establecía el proceso de seguimiento.

Pero la puesta en marcha de dicho servicio ha hecho que algunos alumnos contactaran directamente con la tutora de Mediación, después de recibir feedback por parte de otros compañeros al respecto, tanto para el problema concreto de horarios como para otros temas bien distintos.

### **3. RESULTADOS**

Se incorporaron al servicio inicialmente (inicios primer cuatrimestre) un total de 523 alumnos-as de nuestra Facultad, posteriormente (antes y durante el desarrollo del segundo cuatrimestre) se incorporaron 97 alumnos más con entrada similar (620), pero finalmente se dio acogida también a 65 nuevos alumnos-as que solicitaban a la Tutora de Mediación por motivos diversos, pero en cualquier caso, distintos de los esperados inicialmente los cuales se tenía previsto que debía acoger el servicio (695).

La muestra se refiere al alumnado que finalmente se acogió al servicio de la Tutora de Mediación que implicaba, además, una serie de compromisos por parte del alumnado, compromisos pactados conjuntamente con el equipo de docentes

La entrada en el servicio se realizó mayoritariamente una vez derivado el caso desde Decanato, pero también se incorporaron un grupo de alumnos-as de forma directa contactando personalmente con la Tutora de Mediación ante una situación particular que dificultaba el desarrollo adecuado de su proceso de aprendizaje.

La Figura 1 recoge la distribución de la muestra final de alumnos y alumnas que han sido atendidos en el servicio de Tutora de Mediación. Como se puede apreciar la muestra es mayoritariamente femenina lo cual no debe sorprender teniendo en cuenta que el número de alumnas en nuestra Facultad es significativamente superior al de alumnos matriculados para los títulos de GMEI y GMEP.

En la Figura 2 se representa los dos tipos de contacto que el alumnado ha utilizado para iniciar la toma de contacto con objeto de solucionar su situación. Tal y como se preveía en un primer momento el alumnado llega al servicio siguiendo el protocolo marcado desde la Facultad, pero también toma iniciativa a la hora de presentarse directamente ante la Tutora de Mediación en búsqueda de apoyo y asesoramiento.

Figura 1 Características de la muestra participante

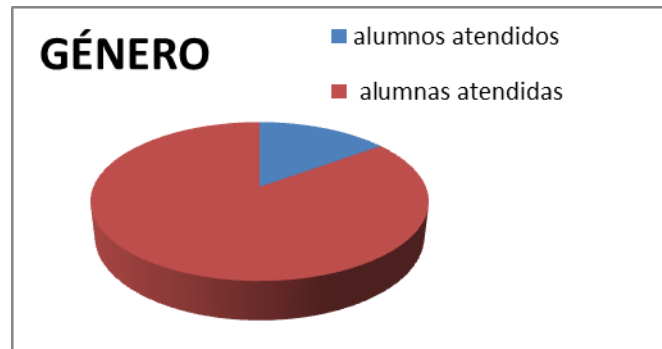
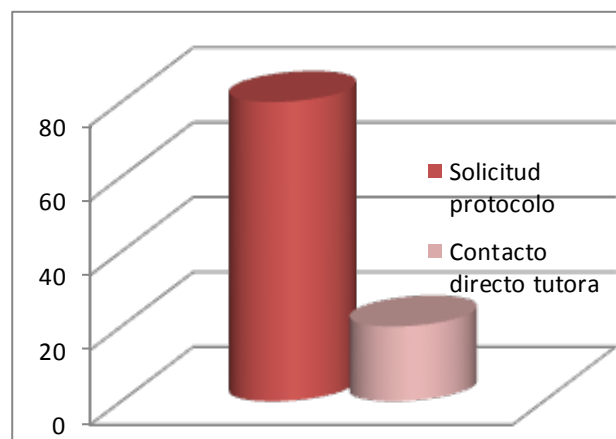


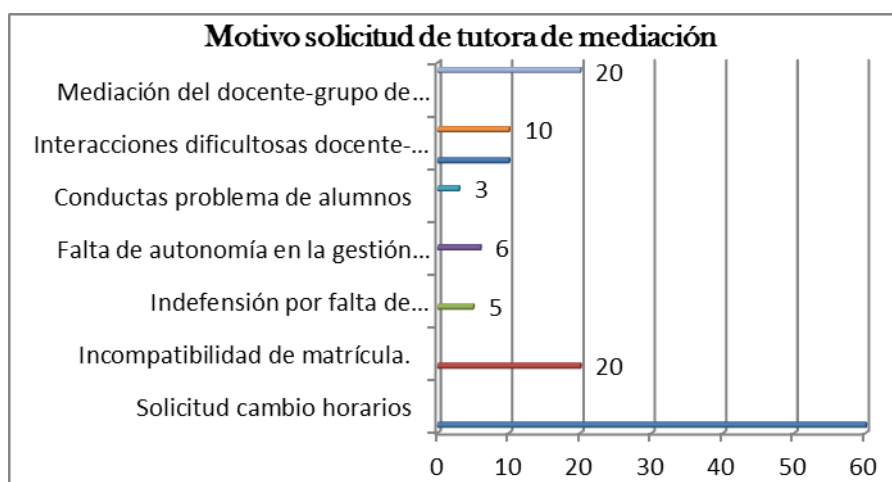
Figura 2 Tipo de incorporación al servicio.



La mayoría de las consultas iniciales de mediación se centraban exclusivamente en el tema de la incompatibilidad horaria, pero poco a poco, trascurridas unas sesiones iniciales, se fueron presentando otros tipos de problemáticas que también han requerido de mediación.

En el proceso de Mediación, realmente se han trabajado diferentes circunstancias particulares, pero además temas recurrentes como son: solicitud de cambio horario ,incompatibilidad de matrícula, indefensión por falta de adecuación de los recursos propios para suplirla, falta de autonomía en la gestión de circunstancias particulares, conductas problema de alumnos, conductas problema actitud profesorado, metodología docente acorde con la guía de la asignatura, interacciones dificultosas docente-alumnado y mediación del docente ante la interacción con el grupo de alumnos (Figura 3).

Figura 3 Motivo de solicitud.



Ha formado parte de las múltiples tareas de la tutora de mediación el ir canalizando las diferentes solicitudes y derivar las actuaciones hacia la vía habilitada para ello (PAT, CAE) priorizando el acompañamiento del alumnado de nuevo ingreso. De manera que en varias ocasiones la forma de abordar el tema planteado por el alumno o la alumna ha sido derivándolo a un o una tutora de PAT.

#### 4. CONCLUSIONES

En casi su totalidad todos los conflictos presentados ante esta situación concreta se han ido solucionando, gracias, en parte, a la buena predisposición de los docentes y del alumnado. En el 95% de los casos el grupo de profesorado que asumía la responsabilidad de la docencia ha ido habilitando, según las circunstancias particulares de cada una de las asignaturas, vías alternativas para que el alumnado pudiera alcanzar las competencias asociadas a su asignatura sujeta a una evaluación. Entre las diferentes alternativas posibles estaban: la incorporación a otros grupos-clase, facilitar alternativas a la realización presencial de tareas, colgar materiales y recursos específicos en el Campus (UACloud CV) para que todo el alumnado pudiera seguir el proceso de adquisición de conocimientos y tutorizar específicamente el proceso de desarrollo de habilidades necesarias para alcanzar los objetivos previstos.

La tutora de Mediación ha llevado un seguimiento de los diferentes acuerdos establecidos, a lo largo del desarrollo de las asignaturas y de los establecidos para la evaluación en las mismas que se han mantenido sin ningún problema.

Incluso hay que destacar que aquellos casos que inicialmente se dibujaban como más complicados en su resolución se han ido encauzando poco a poco gracias a la apuesta positiva por parte de los docentes y a la implicación del alumnado en el cumplimiento de sus obligaciones y se han resuelto acorde con lo pactado.

Conviene recordar que en todo proceso de reajuste se ven envueltas las personas que están directamente implicadas en la mediación así como las consecuencias derivadas de ellas, pero también lo están los que sin ser ajenos a ellos no forman parte de la negociación, aunque los acuerdos establecidos en ellas también les repercuten.

Al tratarse de una población extensa en número (alumnado de la facultad de Educación, Grado de Maestro en Infantil y Maestro en Primaria) y heterogénea en circunstancias y características, hemos podido disponer de percepciones también heterogéneas. Alumnos que lo han vivido como una circunstancia excepcional que había que pasar, grupos que han “sufrido estoicamente” la situación en el aula y alumnos que han querido expresar su queja por esta situación que siendo más propia de administración ha repercutido en el funcionamiento del desarrollo adecuado de las asignaturas.

Sin ahondar en detalles, si creemos interesante destacar la postura de los alumnos no afectados directamente por la Mediación (así lo llaman ellos) pero que casi que involuntariamente resultaron sufridores e incluso partícipes en ella.

Aquí hemos observado una clara distinción actitudinal entre el colectivo de alumnos y alumnas de nuevo ingreso (por otra parte colectivo mayoritariamente afectado por la Mediación) y el colectivo de alumnos y alumnas de cursos superiores, al igual que en el curso anterior. Los primeros se han adaptado con más rapidez a la situación, en ocasiones incómoda para ellos, han acogido a los compañeros que aparecían de repente en sus aulas, han facilitado materiales a los que no tenían acceso por no formar parte (administrativamente) del grupo-clase, han hecho de enlace entre el docente y el alumno o alumna de Mediación, e incluso, han puesto en marcha, caso de manera intuitiva la tutoría entre pares. Al menos esta ha sido la grata experiencia de algunos de nosotros y específicamente de la tutora de Mediación en sus propios grupos-clase y en la de otros docentes que así lo han expresado.

En el segundo colectivo (alumnado de 2º, 3º o 4º) las respuestas han sido más diversas. Al inicio del conflicto no fueron pocas las quejas por tener que sufrir lo que ellos describían como una situación injusta, pero hay que indicar que a medida que iban

siendo informados de situaciones particulares y de respuestas desde Mediación, su actitud se volvía, cuanto menos, más comprensiva y facilitadora para la adaptación de todo el grupo-clase que en determinadas asignaturas pasaba a ser muy numeroso.

Con objeto de aportar una visión más global de la circunstancias vividas durante este curso académico respecto a la actuación de esta nueva figura, a continuación se presentan las valoraciones generales de cada uno de los colectivos y los aspectos que desde su óptica han considerado oportuno destacar.

Desde el punto de vista del alumnado, en su mayoría han expresado una gran satisfacción por la actuación de la tutora de mediación que conjuntamente y gracias a la buena colaboración de ambas partes (docente-alumnado) han sabido dar una solución, adaptada en la mayoría de los casos a la problemática que se presentaba.

No todos los casos abordados se han resuelto de igual forma, en algunas situaciones se establecían propuestas de actuación que generaran el menos inconveniente a la hora de desarrollarlas tanto para el alumnado como para el profesorado. En otras ocasiones la medida de solución pasaba por una adaptación de los criterios de asistencia y evaluación a la situación expresa, en otros la propuesta iba acompañada de elaboración de materiales y una supervisión mediante tutoría virtual del proceso del alumnado y seguimiento de su aprendizaje. En definitiva se han ido habilitando diferentes estrategias de actuación en las que docente y alumnado tenían su parte de compromiso y se acordaban responsabilidades determinadas en la elaboración de tareas concretas.

Desde el punto de vista del alumno, la tutora de la mediación ha supuesto tener a una persona de referencia a la que acudir ante problemas de matrícula y horario. El hecho de haber una única persona encargada de abordar estos problemas permite ofrecer una respuesta más eficaz y, sobretodo, más rápida, puesto que los alumnos ya no tienen la necesidad de estar preguntando a los docentes y al personal de administración uno a uno hasta encontrar la persona idónea que solucione su problemática.

Los alumnos que han acudido a consultar sus casos con la tutora de mediación han valorado muy positivamente su gestión. Han considerado útil poder comentar su situación, recibir apoyo y asesoramiento, así como ayuda para buscar soluciones a la dificultad de asistir presencialmente a las sesiones prácticas. La tutora de mediación se ha comunicado con los docentes implicados en cada caso para poder consensuar con ambas partes la mejor solución.

La mediación ha favorecido crear un espacio para facilitar la comunicación entre el alumno y el profesorado. A su vez, este sistema ha ayudado a resolver estos casos de manera más rápida favoreciendo que el estudiante perdiera el menor número de horas lectivas en una asignatura.

Se ha valorado como positivo llevar a cabo esta iniciativa con una mediadora que era docente de la Facultad, y por tanto, personal interno que conocía al resto de profesores y puede haber tenido un contacto previo con los alumnos en alguna asignatura. De este modo, se ha habilitado un canal de comunicación rápido y efectivo, tanto entre docentes como entre el alumnado y la mediadora.

Desde el punto de vista de los docentes, la figura del mediador ha supuesto aminorar la tarea de atender a la problemática particular de cada alumno, especialmente a comprobar la veracidad de dicha problemática y a buscar una solución efectiva. En este sentido, gracias a la figura del mediador, los docentes se han limitado a poner en práctica la solución establecida y a flexibilizar su metodología y planificación de la asignatura para adaptarla a las necesidades de los alumnos que asistían a mediación.

A todas luces la figura de la tutora de mediación se ha ido constituyendo (a lo largo del curso académico) en un referente para el alumnado, en primera instancia, ante circunstancias particulares, dudas grupales e incluso incertidumbres personales. Si bien es cierto que también se han recibido consultas de docentes referentes a temas de organización, responsabilidades e incluso pautas de actuación.

Como conclusión general el colectivo de alumnos y el del profesorado ha expresado su agradecimiento a la figura del mediador, ya que ha sido capaz de dar una respuesta eficaz a sus problemáticas.

Si bien es cierto que se han presentado propuestas de mejora para paliar, en la medida de lo posible, las situaciones mayoritarias que reclaman de actuación directa de la tutora de mediación y que van en la línea de una modificación significativa en el procedimiento de matrícula, también se concluye la importancia de mantener el servicio de Tutora de Mediación como personaje de referencia a quien acudir ante determinadas circunstancias para que desde este servicio se pudiera encauzar la búsqueda de solución.

## **5. DIFICULTADES ENCONTRADAS**

También en esta ocasión las dificultades han venido de la mano del elevado número de solicitudes recibidas, por un lado, y por el otro lado de las limitaciones administrativas que escapan de nuestra posible actuación.

Las dificultades que se han podido producir en el proceso han servido para llamar nuestra atención sobre posibles mejoras en los cauces establecidos a la hora de formalizar una matrícula al tiempo que han dejado patente las repercusiones que tiene en el funcionamiento del Centro.

Concluíamos el curso pasado con la esperanza de que en este curso no se repitiera la situación en cuanto al elevado número de peticiones, urgencias en la resolución de las mismas y desconcierto del alumnado y profesorado.

Por lo que respecta a las dos primeras, el número de solicitudes ha disminuido tímidamente pero sí es cierto que el proceso se ha agilizado al conocer tanto profesorado como alumnado la posibilidad de contactar con la tutora de mediación.

La forma de dar respuesta también se ha podido agilizar aprovechando los acuerdos establecidos ya durante el curso pasado. Se ha reducido de esta forma la incertidumbre del curso anterior y las reuniones previas con los coordinadores de las asignaturas. Puesto que ya era por todos los docentes conocidos el servicio de mediación y los tipos de acuerdos más o menos establecidos para cada situación tipo que se presente.

El equipo que constituye esta Red confía en que al menos algunas de ellas se prevean para el próximo curso y no se reproduzca problemáticas similares, al menos en algunas de ellas, como las vividas este curso académico.

## **6. PROPUESTAS DE MEJORA**

A modo de reflexión se presenta a continuación algunas propuestas desarrolladas a partir de las inquietudes que algunos de los docentes implicados en el proceso me han ido comunicando y que el propio alumnado involucrado de manera directa o indirecta me ha transmitido a lo largo del curso. Nuestras propuestas no difieren esencialmente de las que se presentaron el curso pasado.

Habilitar algún sistema por el cual no le sea posible al alumnado aceptar como válida una matrícula (matricula on-line) en la cual queda patente que se está



matriculando en asignaturas cuyos grupos (grupo-clase) se solapan en horario docente (créditos teóricos, créditos prácticos o ambos).

Habilitar en las guías de las asignaturas una alternativa de NO presencialidad en la se especifique el compromiso por parte del docente en la facilitación de guía de aprendizaje, materiales de consulta y recursos materiales tanto para los créditos teóricos como para los prácticos.

Valorar la dificultad en la consecución de algunas de las competencias establecidas en varias materias que conllevan la necesaria presencialidad del alumnado que asegure su correcta adquisición.

Dificultad por parte del profesorado para asegurar que el alumnado no presencial pueda lograr adecuadamente las habilidades de comunicación, trabajo en equipo, trabajo colaborativo pautado, etc. Propias de nuestras titulaciones profesionalizantes.

Buscar la forma más adecuada para no devaluar el esfuerzo de seguimiento que realiza el alumnado con presencialidad en las aulas, que da muestras de una participación activa en el proceso de aprendizaje, tan reclamado desde las diferencias instancias formativas e instituciones formadoras.

La presencialidad de nuestro alumnado, posibilita una mayor y mejor interacción profesor-alumno con el enriquecimiento que ello implica en el ejercicio de nuestra profesión docente y en la búsqueda de la mejora de la calidad docente en el ámbito universitario.

No quisiéramos concluir este trabajo sin hacer patente nuestro agradecimiento al equipo docente nuestra Facultad por el esfuerzo que todos y todas ellas han hecho, también en el desarrollo del curso académico para posibilitar que este curso académico se desarrollara dentro de los cauces establecidos. Desde el Equipo Decanal, Equipos directivos de los departamentos, Coordinadores de áreas, Coordinadores de las diferentes asignaturas, Docentes, Colaboradores y Personal implicado en el desarrollo docente de las materias de las distintas titulaciones de la Facultad de Educación, y también al Alumnado que ha sido comprensivo con las situaciones excepcionales de sus compañeros. En muchos casos las han asumido y, en algunos que hay que destacar, han colaborado para subsanarlas.

## 7. PREVISIÓN DE CONTINUIDAD

Tenemos en mente continuar desempeñando esta función como mediadores aunque esperamos que no se repita la misma situación al inicio del curso. Aunque quizás en casuísticas diferentes a las vividas, pero creemos que la experiencia ha revelado como necesaria la actuación de una tutora de mediación para la mejora de la calidad en el ámbito universitario.

Pensamos que la figura del mediador en el ámbito universitario, es también, necesaria, Que el alumnado sepa hacia quien dirigirse en primera instancia y encauzar o guiar de manera partícipal al alumnado en su incorporación, de manera conjunta con los profesores que trabajan en el Programa de Acción Tutorial (PAT) de nuestra Facultad.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, P. (2013). La mediación como medio de resolución de conflictos en el ámbito universitario. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/.../proyecto%20final.pdf>
- González, C., Tortosa, M.T. González, C., Martínez, M.C. Vicent, M., Delgado, B. Ibáñez, D., López, L., Menchen, M., Algarra, R., Gilar, R. y Sánchez, B. (2016) Los docentes: mediadores activos en la adaptación del alumnado al contexto universitario. Facultad de Educación. En Álvarez Teruel, J.D.; Grau Company, S. y Tortosa Ybáñez, M. T. (Coords.) *Innovaciones Metodológicas en Docencia Universitaria: Resultados de Investigación*. Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad. Instituto de Ciencias de la Educación. Universidad de Alicante. pp. 2319-2336 RUA:<http://hdl.handle.net/10045/54450>
- Prada, J., y López, J. A. (2007). *Proyecto Armonía: Mejorar la Convivencia Escolar* Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.
- Torrego, J.C. (2004). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid. Comunidad de Madrid.